

Responsabilidade social: avaliação dos indicadores de infraestrutura física e serviços públicos pelos líderes comunitários de Marau/Brasil

Ms. Alessandra Costenaro Maciel

IMED/Escola de Administração. Email: <alessandra.costenaro@gmail.com>.

Esp. Marlon Bissani Cucchi

Mestrando em Administração – PPGA/UCS. Email: <marloncucchi@hotmail.com>.

Dra. Maria Emília Camargo

Professora do PPGA/UCS. Email: <kamargo@terra.com.br>.

Msc. William Zanella

IMED/Escola de Administração. Email: <william.zanella@imed.edu.br>.

Dr. Carlos costa

IMED/Escola de Administração. Email: <carlos.costa1@gmail.com>.

Resumo

A Responsabilidade Social apresenta ampla conceituação, todavia, todos os conceitos referem-se como importante alternativa no combate à desigualdade social, auxiliando na qualidade de vida das pessoas. Assim, como qualquer organização, a Administração Pública apresenta-se como um dos principais agentes e responsável em fornecer condições mínimas de sobrevivência aos cidadãos. Desta forma, a presente pesquisa procurou identificar as reais condições dos indicadores de infraestrutura física (água, esgoto, moradia, telefonia, energia) e dos serviços públicos (educação, saúde, nutrição, assistência social, transporte) nos bairros da cidade de Marau/Rio Grande do Sul/Brasil sob a óptica dos líderes comunitários. A pesquisa foi dividida em duas fases, sendo a primeira de caráter exploratório onde foram entrevistados 10 líderes comunitários e as secretarias municipais, responsáveis em administrar estes indicadores. De posse desses dados, construiu-se o questionário que foi aplicado na segunda fase da pesquisa a todos os 19 líderes representando os bairros. Os resultados indicaram que na percepção dos líderes comunitários em todas as regiões estes indicadores vêm sendo desenvolvidos, porém os que receberam médias satisfatórias foram os indicadores água, habitação, energia elétrica, telefonia, educação, saúde e transporte; e os indicadores que receberam médias insatisfatórias foram saneamento, nutrição e assistência social.

Palavras chave: Responsabilidade Social, Serviços Públicos e Bem-estar Social.

1. Introdução

Nos últimos anos, é visível a importância que vem ganhando a RS (Responsabilidade Social), todas as organizações, como empresas, instituições filantrópicas e governo desempenham papéis igualmente fundamentais. Considera-se de grande importância a participação de todas as organizações na prática da RS. Não somente como dever ou meio lucrativo, mas com o intuito de colaborar para melhorar a sociedade, sendo assim, o governo também tem seu papel em relação à RS. Segundo Costa (2008) o governo deve ser um barco que transporte a sociedade para o seu bem-estar e não uma âncora que a puxe para o fundo. É eticamente correto, além de oferecer o que já é de dever, desenvolver ações sociais que contribuam para uma sociedade melhor.

Segundo a Constituição Federativa do Brasil é dever do governo assegurar a assistência social, disponibilizar infraestrutura física e serviços públicos, porém, nem todos os municípios a desempenham com responsabilidade. Geralmente, os municípios que a executam, há falta de foco, determinados indicadores recebem maior atenção e outros são ignorados resultando na deficiência dos mesmos. Desta forma, este problema indica a necessidade de avaliar estes indicadores do município identificando onde devem ser investidos os recursos financeiros para assegurar aos cidadãos a infraestrutura física e serviços públicos necessários para o bem-estar social da população.

Diante deste contexto apresenta-se o município de Marau, classificado como município de porte-médio superior, área física de 651,11 Km², possui 36.383 (2010) habitantes, referência em economia, tem como PIB o valor de R\$ 1.107.506,00 (2008) e PIB per capita de R\$ 30.849,75 (2008). Referência, também, em crescimento, possui a maior taxa de crescimento demográfico da Região da Produção. A incidência de pobreza é de apenas 21,82 e o

salário médio é de 2,3 salários mínimos. Tendo em vista estas informações, acredita-se que o município de Marau desenvolve de maneira satisfatória os indicadores de infraestrutura física como água, saneamento, habitação, telefonia, energia, e também os serviços públicos como educação, saúde, nutrição, assistência social e transporte assegurando o bem-estar de seus munícipes. Entretanto, o artigo busca comprovar se esses indicadores são realmente satisfatórios.

Neste sentido, o estudo tem por finalidade identificar as reais condições dos indicadores de infraestrutura física (água, esgoto, moradia, telefonia, energia) e dos serviços públicos (educação, saúde, nutrição, assistência social, transporte) nos bairros do município de Marau sob a óptica dos líderes comunitários. Para tanto, este artigo está dividido em quatro partes: a primeira parte apresenta o referencial teórico que traz a teoria de foco e de fundamento sobre a Responsabilidade Social. A segunda parte descreve o método utilizado para a realização da pesquisa. Em seguida, a terceira parte apresenta, a partir de pesquisa de levantamento com os líderes, os indicadores de infraestrutura física e serviços públicos nos bairros. Por fim, a quarta e última parte apresenta as considerações finais que traz as principais descobertas do referido estudo.

2. Fundamentação Teórica

2.1. Responsabilidade social: conceituação e contextualização

A RS pode ser definida como o exercício de deveres com o objetivo de assegurar aos cidadãos os direitos mais básicos como a educação, saúde, habitação, cultura, lazer e segurança, indispensáveis para se ter bem-estar. Em suma, este propósito é construído através de ações e investimentos de parcerias entre a sociedade e o estado.

Segundo Zarpelon (2006) historicamente não se pode datar com precisão quando surgiram estudos aplicados formalmente à gestão da RS. Sabe-se que os conceitos informais e subliminares culminaram com a Revolução Francesa em 1789, gerando um marco histórico. Este marco é lembrado contemporaneamente como o símbolo da falência de uma gestão autoritária, que não atentava para os direitos dos cidadãos e para as questões sociais.

Daher (2006) afirma que após muitas décadas sem haver interesse a este tema, ela é retomada nas décadas de 1960 e 1970. Neste período, afirma-se que a empresa interage com outras empresas, organizações, com diversas instituições que a cercam, na sociedade que está inserida. Neste período muda-se drasticamente aquela visão econômica neoclássica, que o principal objetivo da empresa é a maximização dos lucros.

Zarpelon (2006) considera que os estudos científicos na área a RS iniciaram com a publicação da obra *Responsibilities of the Businessman* (Responsabilidades Sociais do Homem de Negócios), escrito pelo acadêmico e filósofo Haward Bowen (1908-1989), em 1953, nos Estados Unidos. A respeito desta publicação, diz-se que representou o marco inicial da ideia de RS na Europa Ocidental e em outros países. Já no Brasil, alguns especialistas apontam que o processo de evolução e disseminação dos conceitos sociais foi fortemente influenciado por Gilberto Freyre (1900-1987), com a obra intitulada *Casa Grande e Senzala*, publicada em 1936 (Zarpelon, 2006).

No início desta década de 1970 surgiram “os movimentos ambientais, a preocupação com segurança do trabalho, os direitos do consumidor e regulamentação governamental” (Júnior & Demajorovic, 2006). Destaca-se neste período a preocupação com a qualidade de vida, com o lançamento dos *Limites do Crescimento* – Clube de Roma (*The Clube of Rome*) “que mostra não ser possível haver crescimento econômico sem degradação am-

biental e vice-versa”. Perante o Clube de Roma, a Organização das Nações Unidas (ONU) realizou neste mesmo ano uma conferência, conhecida como Conferência de Estocolmo, que abordou o conceito ambiental da RS.

Conforme Neto e Froes (2004) após as ações do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) houve uma significativa mudança em relação à ética da responsabilidade social. Da ética da responsabilidade social corporativa passou à ética da responsabilidade social comunitária, conceitos que possuem extremas diferenças. Na responsabilidade social comunitária predomina a ética da solidariedade, foca nos direitos humanos, enfatiza a legislação social comunitária, reforça os movimentos e grupos sociais populares e enfatiza a busca de soluções para os problemas relacionados à dinâmica social. Já, na responsabilidade social corporativa predomina a ética da cidadania empresarial, foca nos direitos humanos, sociais, culturais e políticos, enfatiza a legitimação social empresarial, reforça as Organizações Não-governamentais (ONGs), associações comunitárias e enfatiza a busca de soluções para os problemas relacionados à dinâmica empresa-comunidade contemplando as vertentes interna e externa.

2.2. Governo, empresa e filantropia: os três grandes setores da sociedade

Zarpelon (2006) divide a sociedade em três setores “o primeiro setor é o estado, o segundo é mercado, e o terceiro é composto pelas entidades da sociedade civil. Possuem o objetivo de desenvolvimento político, econômico, social e cultural no meio em que atuam”. Qualquer organização que precisa manter a ampliar seu público-alvo foca no cliente, no caso do setor público, o cidadão. Entretanto, é preciso promover um novo mecanismo, que faça a sociedade proativa ser sinérgica com o estado, para tornar os governos

capazes de saber quais são as reais demandas a serem satisfeitas. O governo precisa estar mais perto do cidadão, tanto fisicamente quanto conceitualmente, através de uma revisão de uma nova e moderna estrutura organizacional, abrindo canais que permitam o cidadão questionar e sugerir (Costa, 2008).

Sobre o papel do governo, Cardoso (2005) afirma que consiste em garantir aos cidadãos seus direitos essenciais e universais. Na qual, as pessoas podem e devem exigir que estas tarefas executadas pelo governo sejam de modo eficiente e equitativo. Por exemplo, no Brasil, o papel da sociedade civil foi fundamental na defesa dos direitos básicos de cidadania, ainda, quando eles não estavam garantidos. Hoje considera-se como responsabilidade dos ministérios governamentais garantir aos cidadãos deste país acesso a educação, saúde, ao trabalho e a cultura.

Neto e Froes (2004) destacam ainda que a má administração dos projetos sociais é o maior problema do governo e não a falta de recursos aplicados neste setor “em termos de quantidade de recursos aplicados, o governo brasileiro não está nada mal - destina 20,9% do seu PIB para gastos sociais, nos âmbitos federal, estadual e municipal”. Este número faz do Brasil líder na América em investimentos sociais.

Sobre empresas Martinelli (2005) considera organismos vivos que ao longo do tempo, acabam incorporando mudanças para se adaptar às novas realidades para garantir a sobrevivência. De alguns anos pra cá, tem-se notado uma crescente consciência de que a empresa pode e deve assumir dentro da sociedade um papel mais amplo, do que apenas gerar riquezas. Para a empresa ganhar nesta batalha diária do mercado globalizado, deve conter os seguintes ingredientes: “qualidade total, reengenharia, relação custo-benefício, compromisso com o cliente e responsabilidade social” (Martinelli, 2005).

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2009), as empresas cada vez mais estão preocupando-se com a RS, segundo pesquisa realizada entre 2000 e 2004 “os resultados finais da pesquisa mostraram um aumento significativo no período analisado: a participação empresarial na área social subiu de 59% para 69%. Assim, são 600 mil as empresas que atuam voluntariamente”. Ainda, a notícia informa a significativa aplicação de verbas das empresas em práticas sociais “só em 2004 foram aplicados R\$ 4,7 bilhões em ações sociais - isso equivale a 0,27% do PIB nacional daquele ano”.

A princípio, quem melhor identificou o surgimento do terceiro setor foi Drucker (1994), que o caracterizou como um novo campo da economia, denominada “economia social”. O terceiro setor foi aquele que mais cresceu nos últimos anos “foi o setor que mais cresceu, movimentou recursos, gerou empregos e foi o mais lucrativo na economia norte-americana nos últimos anos”.

Por ocasião da deficiência de alguns setores da sociedade, está surgindo um novo setor. Maximiano (2007) afirma que esta ineficiência fez com que as pessoas e algumas organizações centrassem suas forças para tentar solucionar alguns problemas sociais. Estas organizações sem fins lucrativos, chamadas também de entidades do terceiro setor e, ONG's vem sendo os principais agentes de mudança relativo aos problemas sociais. Por fim, Kisil (2005) considera que o desenvolvimento da comunidade tornar-se um assunto que obrigue os três setores a trabalharem juntos para o benefício social. O governo conta com mecanismos burocráticos e busca uma concordância de toda a sociedade. Particularmente, pelo seu poder em estabelecer políticas públicas, incluindo aquelas que mais diretamente afetam o processo de desenvolvimento. As organizações contam com os mecanismos do mercado, é geralmente o maior setor em qualquer país. São produtores

agrícolas, microempresários, industriais, comerciantes que produzem mercadorias e serviços, gerando emprego, produção e renda. E a filantropia com iniciativas privadas com fins públicos, através de movimentos, associações e organizações não-governamentais. O processo de desenvolvimento confia muito na capacidade de reconhecer e encorajar o senso de trabalho voluntário.

2.3. As ações da responsabilidade social: gestão e política social

Para Zarpelon (2006) chama-se gestão social o conjunto do processo composto pela prática do levantamento dos problemas relativos ao meio social, ao estabelecimento de indicadores, a análise, a elaboração de estratégias, ao levantamento de recursos, a tomada de ação, a verificação da eficácia e constante gerenciamento destes. Eles visam equacionar os problemas e agregar benefício promovendo a equidade, com base nos princípios e na filosofia da RS.

Vale destacar também a política social que pode ser entendida como o conjunto de regras, leis e disposições, que regem tanto o comportamento, como o funcionamento da gestão voltada para este fim. Zarpelon (2006) cita como exemplo de definição da política social agregar valor para a sociedade, através da geração de empregos, incremento cultural, maior poder aquisitivo e incremento da qualidade de vida, procurando atender aos anseios e necessidades dos *stakeholders*, refletidos através do respeito, do compromisso e da honradez da organização.

Muito se questiona como as empresas podem contribuir para a solução dos problemas da pobreza no Brasil. Neto e Froes (2004) afirmam que as empresas podem contribuir focando suas ações nas seguintes áreas: geração de empregos para aumentar a renda dos trabalhadores; realização de investimentos

sociais na educação, de funcionários e membros da sociedade; e busca de novas formas de inserção social, assim, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das cidades.

Kisil (2005) complementa que para um desenvolvimento sustentável, a governança local deveria ter sua preocupação orientada para alguns aspectos importantes da vida da comunidade: (1) oportunidades para o desenvolvimento econômico, através de capitalização própria da comunidade e/ou acesso a recursos mínimos de capital; (2) benefícios sociais em termos de educação, saúde, nutrição, abastecimento de água e/ou outras vantagens públicas; (3) distribuição dos benefícios, seja na melhoria da renda individual e familiar, seja na acessibilidade a bem e serviços que atendem necessidades básicas; (4) eliminação da discriminação; e (5) mecanismos efetivos de participação da comunidade na tomada de decisão, ampliando os espaços para o exercício da cidadania;

2.4. O estado de mal-estar social e bem-estar social (*Welfare State*)

Em meio ao desenvolvimento tecnológico, a miséria continua sendo marca concreta neste milênio. A população, segundos dados da ONU, chegou ao final dos anos 1990 com 300 milhões de pessoas extremamente pobres. Uma em cada cinco pessoas sofre de “pobreza extenuante”, sendo obrigadas a viver com menos de um dólar diário. Em relação aos serviços básicos como água e saneamento, mais de um bilhão de pessoas carecem destes serviços. Em cada quatro adultos há um analfabeto (Busatto, 2001).

Para Neto e Froes (2004) o estado de mal-estar social é um assombro da RS, que não prioriza as questões sociais, que arrecada impostos altos, resultando numa pesada carga tributária para os contribuintes “é um estado que produz desigualdades de renda e todos

os tipos de contrastes sociais”. Deste modo, pode-se dizer que é o Estado que preocupa-se somente com questões econômicas, comprometido com o capital global, que está a serviço da economia dominante, indiferente a questões e causas sociais e mentor de privatizações grotescas

O desafio consiste em não limitar as políticas sociais às prioridades definidas pelas urgências da pobreza para só então contemplar dimensões estruturais da exclusão. É preciso forjar uma ação que, simultaneamente, contemple as necessidades relativas às esferas do consumo e do mercado de trabalho, ampliando o espaço da participação cidadã. Essas duas dimensões da exclusão não podem ser dissociadas, devendo ser enfrentadas conjuntamente.

Neto e Froes (2004) consideram que o melhor indicador para avaliar as ações sociais do governo, empresa, sociedade, comunidade e das entidades filantrópicas é o nível de bem-estar social “é o indicador social mais abrangente, porque mensura a melhoria da qualidade de vida das pessoas” (Neto & Froes, 2004). Segundo Neto e Froes (2004), quando se fala em bem-estar social, os indicadores possuem um leque amplo, como por exemplo, “água encanada, ligações de luz, esgoto, coleta de lixo, moradia e acesso aos serviços públicos”. A ideia lógica considerando estes indicadores, é que a dimensão de bem-estar está diretamente associada às ações sociais do governo. E estas podem dividir-se em projetos de infraestrutura física “água, esgoto, moradia, telefonia, energia” e de serviços públicos “educação, saúde, nutrição, assistência social”.

3. Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como levantamento porque são utilizados questionamentos diretos das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer; proporcionam

informações gerais acerca das populações, indispensáveis em boa parte das investigações sociais. Assim, procede-se à solicitação de informações a um grupo de indivíduos acerca do problema em estudo, para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se as conclusões. Diehl e Tatim (2004) consideram que as principais vantagens desse tipo de pesquisa são “conhecimento direto da realidade, economia, rapidez e possibilidade de quantificação”.

Tendo em vista o objetivo da presente pesquisa, qual seja, identificar as reais condições dos indicadores de infraestrutura física (água, esgoto, moradia, telefonia, energia) e dos serviços públicos (educação, saúde, nutrição, assistência social, transporte) nos bairros do município de Marau/RS sob a percepção dos líderes comunitários, optou-se por dividir a pesquisa em duas fases: fase exploratória e descritiva. Na fase exploratória buscou-se conhecer a realidade, para posteriormente, fazer a construção de um questionário com maior credibilidade. Em relação à pesquisa exploratória Gil (2006) afirma que “pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. Assim, nesta fase foi elaborada entrevista e aplicada junto aos dez líderes comunitários (um por região), também com as Secretarias Municipais, e de posse dessas informações foi formulado o questionário aplicado na fase descritiva.

A fase descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (DIEHL & TATIM, 2004). Onde a pesquisa foi realizada por microrregiões, que estão divididas pela Secretaria Municipal da Saúde, segundo o programa Estratégia da Saúde Familiar (ESF). Para a obtenção dos resultados

foram aplicados questionários aos 19 líderes dos bairros urbanos do município de Marau, ou seja, a população. No total o município de Marau possui 46 bairros urbanos, destes, somente 19 possuem seu líder comunitário. Os dados foram analisados qualitativamente e quantitativamente, neste último caso foi utilizado o programa Microsoft Office Excel.

4. Resultados

Inicialmente, buscou-se analisar o perfil dos respondentes, as informações dos respondentes estão agrupadas quanto à: sexo; idade; escolaridade; tempo que reside no bairro e classe social da maioria dos moradores. Analisando os percentuais das respostas referentes ao perfil, constata-se que a maioria dos respondentes são: do sexo masculino; possuem idade de 40 a 49 anos; ensino fundamental; e residem a mais 19 anos no bairro. Em relação à classe social dos moradores, enquadram-se a maioria na média.

4.1. Avaliação geral dos indicadores de infraestrutura física

Para melhor identificar as reais condições dos indicadores nos bairros, primeiramente, são apresentados os dados referentes aos indicadores de infraestrutura física: água; saneamento; habitação (moradia); energia elétrica e telefonia. Em relação ao indicador de infraestrutura física - água as repostas variaram de 3 (atribuída pela região 11) a 4,1 (atribuída pelas regiões 6,7 e 8), ou seja, segundo a percepção dos líderes, existe água nos Bairros e apresenta-se em boas condições e qualidade. Líder comentou atraso em solucionar vazamentos de água sobre as ruas. E outro salientou da existência de associações que fornecem água de poço artesiano.

No indicador saneamento as médias variam entre 2,1 (atribuída a região 1) a 3,7 (atribuída as regiões 3 e 4). As médias ficaram entre ruim e neutro, identificando que na percepção dos líderes comunitários este indicador vem sendo realizado, porém com pouca qualidade em algumas regiões, como por exemplo, a região 1 (um), onde responderam os líderes das comunidades Rigo, Verde e Fátima. Um líder afirma “esta questão é complicada, pois depende de muito investimento, e, às vezes, o orçamento não permite”. Outro comentou sobre a fiscalização nas residências e sobre a destinação correta destes resíduos “que haja uma fiscalização para ser cobrado, pois há moradores que largam em qualquer lugar”. Um líder da região 5 relatou que “nem todas as ruas existe rede de esgoto”.

Referindo-se ao terceiro indicador de infraestrutura física - habitação (moradia), as médias variam de 2,6 (média atribuída a região 11) a 4 (média atribuída as regiões 2 e 3). Na grande maioria das regiões a avaliação deste indicador conforme a ótica dos líderes, enquadra-se entre neutro e bom, informando que o mesmo vem sendo realizado, não com total atenção, pois a região 11, que abrange o Bairro Guadalupe atribuiu conceito ruim. Um líder da região 2 diz que há famílias esperando habitação “muitas famílias esperando casas”. Outro líder da região 6 comentou dos programas que vem sendo realizados pelo governo “crescimento dos bairros através dos programas do Governo Federal”. Um líder da região 8 comenta que a cidade está crescendo rapidamente e é preciso mais recursos para a área da habitação “o Poder Público deve buscar sempre mais recursos, pois nossa cidade cresce assustadoramente, estes recursos não conseguem atingir a demanda”.

Para o indicador de infraestrutura física - energia elétrica apresenta-se a seguinte variação entre as médias: de 3,4 (média

atribuída a região 6) a 4,3 (média atribuída a região 3). Estes resultados indicam que este indicador vem sendo realizado nas regiões, receberam pontuação entre neutro e bom em grande parte das regiões. Isto indica que este indicador vem sendo realizado com qualidade nos bairros sob a óptica dos líderes.

Sobre o último indicador de infraestrutura física, a telefonia, recebeu na percepção dos líderes médias de 2 (média atribuída a região 7) a 4,5 (média atribuída a região 3) sendo a maior pontuação registrada no indicador infraestrutura física. Percebe-se pelas médias que há uma diferenciação considerável da avaliação entre as regiões. A região 2 de certa forma atribuiu uma média ruim, já a região 3 atribuiu uma média boa. Conforme

pode ser visto na Figura 2 há uma oscilação grande entre as regiões.

Portanto, percebe-se entre as médias dos indicadores de infraestrutura física vem sendo realizadas pelos seus responsáveis. Os Indicadores que apresentaram médias mais altas foram os indicadores água, habitação e energia elétrica, já os indicadores que apresentaram algumas médias mais baixas foram o saneamento e telefonia. Tendo como análise a média geral dos cinco indicadores de infraestrutura física, todos se enquadram entre 3,1 e 4,1 representando neutro e bom como pode ser visto na figura 1.

Figura 1: Média dos dados Infraestrutura Física

INDICADORES		Nº QUESTÃO	REGIÕES									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
INFRA-ESTRUTURA FÍSICA	ÁGUA	1.1.1	3,6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
		1.1.2	3,6	3	4	4	4,5	4,3	3	4,5	4	4
		1.1.3	3,6	3	4	3	3,5	4	3,5	4	4	2
		Média	3,5	3,3	4	3,6	4	4,1	4,1	4,1	4	3
	SANEAMENTO	1.2.1	2,6	3	4	3	3	3,6	2,5	3,5	4	4
		1.2.2	1,6	3,5	4	4	3	3,3	2	3,5	1	4
		1.2.3	2,3	3	3	4	2,5	2,6	4	4	4	3
		1.2.4	2	2	4	4	3	3,3	3,5	3,5	4	3
		Média	2,1	2,8	3,7	3,7	2,8	3,2	3	3,6	3,2	3,5
	HABITA.	1.3.1	3,3	4	4	4	3	4	3,5	4	3	3
		1.3.2	3,6	4	4	3	4	3,6	3,5	4	3	3
		1.3.3	3,6	4	4	3,5	4	3,6	3	3,5	3	2
		Média	3,5	4	4	3,5	3,6	3,7	3,3	3,8	3	2,6
	E. ELETR.	1.4.1	4	4	5	4	4,5	3,6	4	4,5	4	5
		1.4.2	4	3	4	4	2,5	2,6	2,5	4	4	3
		1.4.3	4	4	4	4	4	4	4,5	4	4	3
		Média	4	3,6	4,3	4	3,6	3,4	3,6	4,1	4	3,6
	TELEF.	1.5.1	3	4	5	3,5	3,5	3,6	2	4	2	4
		1.5.2	2,3	3,5	4	2	2	3	2	4	3	4
		Média	2,6	3,7	4,5	2,7	2,7	3,3	2	4	2,5	4
Média			3,1	3,4	4,1	3,5	3,3	3,5	3,2	3,9	3,3	3,3

Fonte: Dados primários

4.2. Avaliação geral dos indicadores de serviços públicos

Inicialmente são apresentados os dados referentes à educação, saúde, nutrição, assistência social e transporte. São apresentados por região a média de cada resposta, bem como a média de cada indicador de serviços públicos e, por fim, a média incluindo todos os indicadores. Analisando o primeiro indicador de serviço público - educação, percebe-se como médias entre 3,4 (média atribuída a região 5) a 4,4 (média atribuída a região 3). Assim, a partir das médias as condições deste indicador enquadram-se em neutro e bom. Isto significa que este serviço vem sendo realizado pelos responsáveis e está em boas condições nos Bairros. Um líder da região 6 parabenizou a educação no seu Bairro “a educação na escola do meu Bairro é nota dez, parabéns”. Outro líder, pertencente à região 7 escreve “a educação está bastante satisfatória”. Líder da região 8 acrescenta “muita coisa boa está acontecendo com o objetivo de auxiliar na educação profissional dos nossos jovens. Futuro profissionalizante, onde elas possam depois de formadas, retribuir ao Município em forma de trabalho comunitários”.

Sobre o indicador saúde, verifica-se as médias de 2,7 (média atribuída a região 6) a 4 (média atribuída as regiões 3 e 4). Percebe-se, então, que este indicador vem sendo realizado nos Bairros, somente uma região pontuou média ruim para este indicador, as demais enquadram-se entre neutro e boa. Um líder pertencente à região 8 acrescenta “acredito que este serviço vem crescendo. E a tendência é melhorar cada vez mais. Porque se compararmos, muita coisa já se conseguiu”. Já um líder da região 6 escreve “falta alguns ESF’s”. Neste indicador líder da equipe 5 relata que não há fiscalização da vigilância sanitária “fiscalização dos bares no meu Bairro não existe”. Outro líder, porém, da região 2 diz “nosso Bairro é grande e antigo, merece mais atenção quanto a saúde”

Em relação à nutrição, as médias variam de 2,3 (média atribuída a região 11) a 4,3 (média atribuída a região 3). Somente a região 11 atribuiu uma média ruim para este indicador, as demais regiões variam entre neutro e bom, mostrando que esse serviço vem sendo realizado pelos responsáveis, não com total qualidade e atenção, conforme a visão dos respectivos líderes comunitários. Um líder da região 7 manifestou que “deve-se buscar melhorias neste serviço”. Já, um líder da região 8 acrescenta “deve-se manter este serviço, pois para algumas crianças a merenda escolar é a principal refeição do dia”.

Sobre o quarto indicador pesquisado, que se refere ao serviço de assistência social, as variações das médias ficaram entre 2,2 (média atribuída a região 1) e 4,2 (média atribuída a região 3). Neste indicador verifica-se que 3 regiões apresentaram média ruim, 6 regiões média neutro e somente uma região média boa. Este indicador foi o que representou menor realização dos responsáveis conforme os líderes. Isto significa que este indicador vem sendo feito, porém, sem total qualidade e abrangência. Conforme o líder inserido na região 8 diz “acredito que na assistência social nunca se atingirá a perfeição, pois, as pessoas estão cada mais exigentes e sempre querendo mais”.

O último indicador de serviço público - transporte as médias variam entre 3,2 (média atribuída as regiões 1, 9 e 11) a 4 (média atribuída as regiões 3, 5 e 8). Este indicador representou através das médias, avaliação neutra e boa. Sendo assim, este serviço vem sendo realizado pelos responsáveis, recebendo devida atenção, com condições e qualidade conforme a óptica dos líderes comunitários. Líder da região 2 acrescenta “bastante horários todos os dias”. Um líder da região 6 comentou sobre o transporte escolar “este ano o transporte está de parabéns, colocaram ônibus novos para a segurança das crianças”. Já outro líder, pertencente à região 8 comentou sobre o transporte dos universitários

“quem é beneficiado com o transporte depois de formado deve prestar serviço na comunidade, pelo menos algumas horas por semana”.

Assim, percebe-se entre as médias dos indicadores de serviços públicos vem sendo realizadas pelos seus responsáveis. O indicador que apresentou médias mais altas foram os indicadores educação, saúde e transporte,

já os indicadores que apresentaram algumas médias baixas foram o nutrição e assistência social conforme a óptica dos líderes. Tendo como análise a média geral dos cinco indicadores de serviço público, todos se enquadram entre 3,1 e 4,1, dessa forma, conceituado como bom como poder ser visto na figura 2. Figura 2: Média dos dados serviços públicos

INDICADORES		Nº QUESTÃO	EQUIPES									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	11
SERVIÇOS PÚBLICOS	EDUCAÇÃO	2.1.1	3,6	4	5	4,5	3,5	4,3	4,5	3,5	4	4
		2.1.2	4	4,5	4	4,5	2,5	3,6	3,5	3,5	4	5
		2.1.3	2,6	3	4	3	2,5	3	3,5	3,5	3	2
		2.1.4	4	3,5	4	3,5	4	3,6	3,5	4	4	3
		2.1.5	4,6	3,5	5	4	4,5	3,6	3,5	4,5	4	4
		Média	3,7	3,7	4,4	3,9	3,4	3,6	3,7	3,8	3,8	3,6
	SAÚDE	2.2.1	4	4	4	4	3	2,6	4	3,5	4	2
		2.2.2	3	4	4	4	2	2,6	4,5	4	4	2
		2.2.3	4,3	4	4	4,5	3,5	2,3	4	4	4	2
		2.2.4	3,6	4	4	4,5	2,5	2,3	4,5	3,5	4	2
		2.2.5	4,3	3,5	4	4	3,5	4,3	4,5	4,5	4	4
		2.2.6	3	3	4	4	4	3,3	4	4	3	3
		2.2.7	2,6	3	4	4	2	3,3	3	3,5	3	2
		2.2.8	4	2,5	4	3,5	4	2,3	2,5	4	4	4
		2.2.9	4	4	4	4	4,5	3,6	4	4,5	4	4
		2.2.10	2	2,5	4	4	3	2,6	2,5	3,5	3	4
		2.2.11	3,3	3	4	4	3	3	3,5	3,5	4	4
		Média	3,4	3,4	4	4	3,1	2,7	3,7	3,9	3,7	3
	NUTRI.	2.3.1	3,3	2,5	4	3,5	3,5	3,3	3	3,5	3	2
		2.3.2	3,6	3	4	3,5	3	3	3	3,5	3	1
		2.3.3	3,3	4	5	4,5	4	3,6	4,5	4	3	4
		Média	3,4	3,1	4,3	3,8	3,5	3,3	3,5	3,6	3	2,3
	ASS. SOCIAL	2.4.1	1,6	2,5	4	3,5	2	3,3	2,5	3,5	4	5
		2.4.2	2	2,5	4	3,5	4	3	3,5	3,5	4	3
		2.4.3	1,6	2	4	3,5	3	2,6	2,5	3,5	4	3
		2.4.4	3,6	2,5	5	4	3,5	3	4	3,5	3	4
		Média	2,2	2,3	4,2	3,6	3,1	2,9	3,1	3,5	3,7	3,7
	TRANSP.	2.5.1	2,6	3,5	4	4	3,5	3,6	3	4	3	4
		2.5.2	4,3	4	4	3,5	4	4,3	4	4	4	3
		2.5.3	3,6	4	4	4	4,5	4	4	4	3	3
		2.5.4	2,6	3,5	4	4	4	3,3	3,5	4	3	3
		Média	3,2	3,7	4	3,8	4	3,8	3,6	4	3,2	3,2
Média			3,1	3,2	4,1	3,8	3,4	3,2	3,5	3,7	3,4	3,1

Fonte: Dados primários

Por fim, apresenta-se na figura 3 todos os indicadores em estudo contendo a avaliação dos líderes comunitários nas suas respectivas regiões. Visivelmente, percebe-se a grande quantidade de neutro no resultado da

avaliação dos indicadores, optou-se por esta variável na pesquisa para não induzir respostas incertas dos respondentes. Percebe-se que nem todos os líderes têm conhecimento dos trabalhos da administração pública realizado

em seus bairros, talvez, por não precisar de tais serviços. Acredita-se que a neutralidade indique que não está bom, mas, ao mesmo tempo não está ruim.

Durante a pesquisa pelos aspectos físicos observados pelos pesquisadores, visivelmente a região ou bairro demonstra-se qualidade ou não nos indicadores variáveis da pesquisa, aliando-se com o resultado apresentado. A região observada como mais pobre apresentou dois indicadores com médias ruins, como é o caso da região 11. Já aparentemente regiões com população com maior renda apresentaram a maioria dos indicadores com médias boas e nenhuma média ruim, como na região 03, 04, 08 e 09.

A região que mais apresentou médias boas em seus indicadores de infra-estrutura física e serviços públicos foi a região 03, apenas o indicador saneamento apresentou neutralidade. Por outro lado, nenhuma região chama atenção pela quantidade de médias ruins, somente a região 11, apresentou duas médias ruins e nenhuma boa. Referindo-se aos indicadores, três regiões há médias ruins no saneamento, acredita-se que pela quantidade de moradores não possuir tratamento

de esgoto em suas residências e o indicador referente a assistência social, também três regiões apontaram como ruim. Em entrevista com a Secretaria de Desenvolvimento Social do município, administradora deste indicador, os serviços vem sendo feitos, porém, somente a quem o precise, pode-se dizer que muitos dos líderes por não precisar deste serviço o desconhece.

Os indicadores que apresentaram mais médias boas foram os indicadores de água e energia elétrica, seguidos de habitação, saúde e transporte. Os primeiros indicadores citados são serviços terceirizados pela prefeitura, porém, administradas pela mesma. Os demais indicadores são de responsabilidade das secretarias municipais que visivelmente vem realizando no município como à habitação, o transporte do ensino público e particular dos alunos da educação infantil, ensino fundamental, médio e superior dentro do município e região, gerando um gasto de R\$ 330.000,00. Quanto à saúde, existem 13 ESF's no município construídas pela administração pública.

Figura 3: Resumo da avaliação dos indicadores nas regiões

REGIÃO OU EQUIPE ESF		INDICADORES									
		INFRA-ESTRUTURA FÍSICA					SERVIÇOS PÚBLICOS				
		AGU	SAU	HAB	ENE	TEL	EDU	SAU	NUT	ASS	TRA
01	Rigo Verde	Neu.	Ruim	Neu.	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Ruim	Neu.
	Fátima										
02	Fuga S. Helena	Neu.	Ruim	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Ruim	Neu.
03	J. das Palmeiras	Bom	Neu.	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom
04	S. Rita										
	São Cristovão	Neu.	Neu.	Neu.	Bom	Neu.	Neu.	Bom	Neu.	Neu.	Neu.
05	Vicente Riva										
	Cohab	Bom	Ruim	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Bom
06	Nova Alternat.										
	Frei Adelar	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Ruim	Neu.	Ruim	Neu.
	São José Operário										
07	Borges Planalto	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.
08	Progresso Girardi	Bom	Neu.	Neu.	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Bom
09	Centro	Bom	Neu.	Neu.	Bom	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.
11	Santin	Neu.	Neu.	Ruim	Neu.	Neu.	Neu.	Neu.	Ruim	Neu.	Neu.

Fonte: Dados primários

5. Considerações finais

Por meio desta pesquisa conseguiu-se identificar as reais condições dos indicadores de infraestrutura física e serviços públicos nos bairros do município de Marau/RS através de suas regiões, bem como a qualidade das mesmas, identificando seus pontos fortes e fracos, comprovando que os mesmos vêm sendo desenvolvidos pela administração pública. Conforme a percepção dos líderes comunitários em todas as regiões estes indicadores de bem-estar social vem sendo desenvolvidos, sendo os que mais receberam médias boas foram os indicadores água, habitação, energia elétrica, telefonia, educação, saúde e transporte, contrariamente, os indicadores que mais receberam médias ruins foram o saneamento, nutrição e assistência social, este devem receber atenção da administração municipal.

Os indicadores receberam mais médias boas nas regiões 3, 4, 5, 8 e 9 e as regiões que os indicadores receberam mais médias baixas foram 1, 2, 6 e 11. Estas regiões devem ser analisados os indicadores que receberam médias ruins para serem melhores administradas. As demais apresentam neutralidade como avaliação da maioria dos indicadores. Este alto número de neutralidade pressupõe-se que, apesar da maioria morar por vários anos no bairro não possui total conhecimento das condições de infraestrutura física e serviços públicos em seus respectivos bairros. Percebe-se neste ponto a importância da fase exploratória, que objetivou ao pesquisador conhecer a capacidade de informação dos líderes, em contrapartida, o que vem sendo realizado pela prefeitura municipal.

Esta pesquisa teve como sujeito de pesquisa os líderes comunitários e uma das limitações foi certo número de bairros urbanos não possuir líder. Sugere-se a administração municipal a elaboração de diretrizes para obrigar a formação de líderes comunitários. É uma maneira de melhor administrar o

município, pois estes líderes colaborariam na identificação dos indicadores a serem melhorados. Principalmente, neste momento de visível crescimento e expansão do município de Marau.

Pesquisas no âmbito social devem ser periodicamente realizadas, principalmente no campo da administração municipal, visto que antes de qualquer planejamento das ações deve ser levado em consideração pesquisas e censos para cobrir corretamente as reais necessidades. Para se ter uma análise criteriosa de cada indicador é preciso fazer um censo, e o mesmo não seria possível pela abrangência do campo de pesquisa. Sugerem-se estudos futuros aprofundando os indicadores escolhendo um bairro ou um indicador em específico. Sendo assim, convém destacar que esta pesquisa atingiu os objetivos propostos, colaborando significativamente com a sociedade, a administração municipal e o crescimento do pesquisador.

Referências bibliográficas

- Anatel. (2009). Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#>>. Acesso em: 02 nov. 2012.
- Brasil. *Constituição da República Federativa do Brasil*. (2004). Brasília: Senado Federal, subsecretaria de edições técnicas.
- Busatto, C. (2001). *Responsabilidade Social: Revolução do Nosso Tempo*. Porto Alegre: Corag.
- Cardoso, R. (2005). *Fortalecimento da Sociedade Civil*. IN: Ioschpe, Evelyn Berg (org). 3º setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Carroll, A.B. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. Academy of Management Review.

- Costa, I. (2008). *Administração Pública no Século XXI: foco no cidadão*. Rio de Janeiro: Quality Mark.
- Daher, W. M. (2006). *Responsabilidades Social Corporativa: Geração de valor reputacional nas organizações internacionalizadas*. São Paulo: Saint Paul.
- Diehl, A. A., Paim, D.C.T. (2002). *Metodologia e Técnica de Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas*. Passo Fundo: Clío.
- Diehl, A. A., Tatim, D. C. (2004). *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo: Pearson.
- Drucker, P.F. (1974). *Administração: responsabilidades, tarefas e práticas*. Livraria Pioneira Editora, São Paulo.
- Gil, A. C. (2006). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas.
- Ibge. (2009). Região Sul, Rio Grande do Sul, Marau. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 02 nov. 2009.
- Instituto Ethos. (2009). Disponível em: <<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>>. Acesso em: 27 set. 2009.
- Junior, A. V., Demajorovic, J. (2006). *Modelos e Ferramentas de Gestão Ambiental: Desafios e Perspectivas para as Organizações*. São Paulo: Senac.
- Kisil, M. (2005). *Organização Social e Desenvolvimento Sustentável: Projetos de Base Comunitária*. IN: Ioschpe, Evelyn Berg (org). 3º setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Martinelli, A.C. (2005). *Empresa-cidadã: uma visão inovadora para uma ação transformadora*. IN: IOSCHPE, Evelyn Berg (org). 3º setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Maximiano, A. C. A. (2007). *Introdução à Administração*. 6.ed. São Paulo: Atlas.
- Neto, F. P. M., Froes, C. (2004) *Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: O Caso Brasileiro*. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Prefeitura Municipal De Marau*. (2009). Cidade. Disponível em: <<http://www.pmmarau.com.br/cidade.php>>. Acesso em: 26 out. 2012.
- Constituição do Estado do Rio Grande do Sul*. (2000) Promulgada aos 3 de outubro de 1989. 6. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Zarpelon, M. I. (2006). *Gestão e responsabilidade social: NBR 16.001/SA 8.000: implantação e prática*. Rio de Janeiro: Quality Mark.

Social responsibility: evaluation of physical infrastructure and public services indicators by community leaders Marau/Brazil

Abstract

Social Responsibility has broad concept, however, all the concepts refer to as an important alternative to combat social inequality, helping the quality of life. So, like any organization, public administration presents itself as a major player and responsible to provide minimum conditions for survival citizens. Thus, this research sought to identify the actual conditions of the indicators of physical infrastructure (water, sewage, housing, telecommunications, energy) and public services (education, health, nutrition, welfare, transportation) in the boroughs of Marau / Rio Grande do Sul / Brazil in the perception of the community leaders. The research was divided into two phases, the first call exploratory where they were interviewed 10 community leaders and municipal departments, responsible for administering these indicators. With these informations, we constructed the questionnaire that was applied in the second phase of the research leaders representing all 19 districts. The results indicated that perceptions of community leaders in all regions of these indicators have been developed, but those who received average indicators were satisfactory water, housing, electricity, telephone, education, health and transport, and the average rate that is unsatisfactory were sanitation, nutrition and welfare.

Keywords: Social Responsibility, Public Services and Social Welfare.

Endereço para contato:

Alessandra Costenaro Maciel

Rua Independência, 640, ap. 701. Bairro Centro, Passo Fundo/RS.

CEP: 99010-041

Email: <alessandra.costenaro@gmail.com>.